

**PERENCANAAN PROGRAM AKTA *ONLINE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)**

Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: aprilialmalik@gmail.com

Abstract: *Planning of Online Certificate Program in Improving Services Birth Certificates.* Online certificate programs in one of effort conducted by government Department of Population and Civil Registration in Banyuwangi to overcome the requirement and problem of society in the service of birth certificate. Thus, in research want to know is how the birth certificate service and planning of online certificate conducted by government by online certificate programs, with the limiting factor of online certificate program planning. Research method is used in this research was using descriptive with qualitative approach. Result of this research indicate that service quality and planning conducted institution of birth certificate given by institution is still not enough good, it can be seen from some aspects such as preparing application system, program objectives, human resources, budget, infrastructure, and increase community involvement through socialization. Some aspects is still not maximal conducted and not completely can develop online certificate programs. From the planning, researcher find some obstacles from government and community in the implementation.

Keywords: *planning, online certificate programs, service of birth problem*

Abstrak: *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran.* Program akta *online* merupakan salah satu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dalam menjawab kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran. Karena itu dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana pelayanan akta kelahiran dan perencanaan yang dilakukan oleh instansi, terkait program akta *online* serta faktor penghambat dalam perencanaan program akta *online*. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dan perencanaan akta *online* yang dilakukan instansi belum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dilihat dari beberapa aspek antara lain aspek pembentukan aplikasi program, tujuan program, penyediaan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana, persiapan sumber daya aparatur dan peningkatan peran serta masyarakat, beberapa aspek tersebut belum secara maksimal dilakukan, dan belum sepenuhnya dapat mengembangkan program akta *online*. Dari perencanaan tersebut, ditemukan beberapa hambatan yaitu dari segi aparatur pemerintah maupun masyarakat dalam pelaksanaannya.

Kata kunci: *perencanaan, program akta online, pelayanan akta kelahiran*

Pendahuluan

Permasalahan yang dihadapi masyarakat Banyuwangi terkait pengurusan akta kelahiran tidak sekedar kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas atau instansi, namun faktor geografi juga menjadi salah satu penghambat lain dalam pelayanan akta kelahiran, Letak kabupaten atau kota yang berada pada ujung wilayah Banyuwangi, menyebabkan banyaknya desa atau kecamatan yang terletak jauh dari instansi. Hal ini berdampak pada sulitnya akses yang didapat masyarakat. Karena itu,

instansi pemerintah berupaya melakukan perbaikan pelayanan, baik dari segi sistem maupun aparat sebagai pelaksana pelayanan melalui pembentukan program akta *online*. Program ini dibuat berdasarkan rencana kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2011 yang mulai direalisasikan pada tahun 2012. Sebagai sebuah program baru dan satu-satunya program yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi kususnya untuk seluruh instansi di Jawa Timur, mendorong peneliti untuk mengetahui

bagaimana perencanaan yang dilakukan aparat pemerintah dalam persiapan program. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tjokroamidjojo (1994, h.8-9) bahwa adanya perencanaan diharapkan menjadi suatu pengarahan kegiatan, serta sebagai pedoman bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditujukan untuk pencapaian tujuan pembangunan. Perencanaan merupakan hal penting sebagai penentu keberhasilan program.

Kajian Pustaka

Perencanaan

Siagian (2000) mendefinisikan istilah *planning* sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang ditentukan.

Dari pendapat tersebut menunjukan bahwa perencanaan merupakan suatu tindakan yang berada diawal proses pengambilan keputusan dengan melakukan pengkajian yang mendalam terhadap konsep ataupun fakta (pilihan alternatif) secara komprehensif dan dapat dirumuskan dalam bentuk kebijakan atau program yang kemudian dilaksanakan sesuai tujuan yang ditetapkan (pada waktu yang akan datang).

Perencanaan terdiri dari beberapa tahapan yang dilalui untuk dapat mencapai suatu perencanaan yang ideal. Abe (2005, h.77) mengidentifikasi bahwa tahapan perencanaan terdiri dari 6 langkah perencanaan yaitu:

1. Penyelidikan, merupakan sebuah proses untuk mengetahui dan mengumpulkan masalah-masalah yang sedang dihadapi dan berkembang di masyarakat.
2. Perumusan masalah, perumusan masalah yang dilakukan melalui suatu analisis atas data dan informasi yang diperoleh. Rumusan masalah-masalah yang dapat mencerminkan kebutuhan dari masyarakat dapat dicapai dengan melibatkan masyarakat dalam proses tersebut agar data dan informasi yang dihimpun benar-benar merupakan apa yang dirasakan dan apa yang menjadi keprihatinan dari masyarakat.

3. Identifikasi daya dukung, daya dukung tersebut berkaitan dengan persoalan yang dihadapi, tujuan yang hendak dicapai serta kegiatan yang akan dilaksanakan.
4. Perumusan tujuan, merupakan proses untuk merumuskan suatu kondisi yang hendak dicapai, suatu keadaan yang diinginkan dan oleh karena itu dilakukan upaya untuk mencapainya.
5. Penetapan langkah-langkah, yaitu merupakan proses menyusun berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan. Proses ini merupakan proses membuat rumusan rencana tindakan. Rencana tindakan tersebut pada umumnya akan memuat apa yang hendak dicapai, kegiatan yang hendak dilakukan, pembagian tugas dan pembagian tanggung jawab dan waktu yang diperlukan.
6. Penentuan anggaran, Penyusunan anggaran tidak hanya berkenaan dengan alokasi data dalam bentuk uang tetapi usaha untuk menyusun alokasi anggaran dari berbagai sumber daya yang tersedia dan yang potensial untuk diusahakan

E-Government

Dalam Indrajit (2002, h.3-4) Pemerintah federal Amerika Serikat mendefinisikan *elektronik Government* secara ringkas, padat dan jelas yaitu, "*elektronik Government* mengacu pada penyerahan informasi pemerintah dan pelayanan *online* melalui internet atau sarana digital lainnya". Sedangkan Pemerintah New Zealand melihat *electronic Government* yaitu:

"*Elektronik Government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan informasi dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi".

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic government*:

"Pengembangan *Elektronik Government* merupakan upaya untuk

mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Elektronic Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi Informasi.”

Secara garis besar dari definisi-definisi yang beredar mengenai *E-Government* dapat disimpulkan bahwa *E-Government* mempunyai beberapa penekanan penting yaitu pada:

- a. Adanya pemanfaatan teknologi Informasi (*internet*, *WAN*, *mobile computing* dll)
- b. Adanya tujuan untuk meningkatkan layanan kepada publik yaitu dengan adanya pelayanan umum secara *online* (*online public service*)
- c. Adanya tujuan untuk melakukan transformasi hubungan antara agen pemerintah dengan penduduk, bisnis ataupun unit pemerintah lainnya.

Pelayanan Publik

Makna pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima layanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (1997, h.125) tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul yaitu:

- a. Pemerintah sebagai subyek pelayanan publik harus dapat memprioritaskan pada kepuasan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Sehingga dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan;
- b. Pengembangan *database* yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan);

- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang dipetik dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik. Jadi dalam memberikan pelayanan publik, adanya pelayanan yang baik dapat mendorong terwujudnya “*Good governance*”

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur, antara lain sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan;
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan;
1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu;
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi;
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan;
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab;
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teleteknika).
- h. Kemudahan Akses;
Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat

memanfaatkan penggunaan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan;

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya sistem penyelenggaraan pelayanan umum.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Perencanaan program akta *online* yang dilakukan dan faktor penghambat perencanaan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Disini peneliti mengambil dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan Wawancara (*interview*), Pengamatan (*observasi*) dan Dokumentasi. Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Moleong (2007, h.289) yaitu Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan (Verifikasi)

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penyajian data dijelaskan bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, yaitu dari beberapa aspek yang antara lain dari prosedur pelayanan, kejelasan biaya pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kelengkapan sarana dan

prasarana serta kemudahan akses pelayanan akta kelahiran belum sepenuhnya dikatakan baik. Dalam meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan sudah membuat kebijakan dan program dimana akta kelahiran dapat dilakukan dengan satu hari jadi dan dalam pengurusannya bebas biaya retribusi. Namun dalam pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal. masyarakat masih merasakan lamanya dalam pembuatan akta kelahiran yang disebabkan oleh hilangnya berkas maupun lamanya pemrosesan data. Selain itu, kejelasan biaya yang ditentukan bahwa masyarakat dapat melakukan pendaftaran dengan gratis jika tanpa perantara belum sepenuhnya berjalan. Hal itu dikarenakan adanya beberapa oknum terkait yang belum memberikan aspek keadilan, di mana bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, pemrosesan-nya akan dipercepat atau didahulukan. Dari permasalahan tersebut yang menyebabkan perlunya suatu sistem perbaikan pelayanan dari aparat pemerintah dan perlunya sebuah ketaatan hukum bagi setiap aparat pemerintah dalam pengadaan pelayanan. Sesuai dengan program Bupati Banyuwangi Abdullah Azwar Anas MSi bahwa salah satu peraturan hukum yang perlu diikuti oleh setiap aparat pemerintah adalah UU 25/2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini yang mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi pondasi dari reformasi birokrasi yaitu pelayanan publik bukan sekadar embel-embel birokrasi, tetapi merupakan amanah yang harus dipikul oleh birokrasi

Perencanaan Pembentukan Program Akta Online

Instansi pemerintah berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas terhadap pelayanan akta kelahiran melalui pembentukan program akta *online*. Program ini dibentuk untuk menjawab permasalahan dan keluhan masyarakat akan tidak adanya akses terhadap pelayanan akta kelahiran. Ada beberapa kekurangan yang dirasakan oleh instansi terkait dengan penggunaan akta kelahiran *online* di mana program ini hanya sebatas pada pendaftaran akta kelahiran, beberapa aspek atau ketentuan pengesahan akta kelahiran yaitu harus memenuhi aspek

materiil (persyaratan) dan aspek formil (asas dan prosedur) belum sepenuhnya dapat dilakukan dengan melalui *online*. Artinya untuk mendapatkan akta kelahiran, masyarakat tidak hanya harus memenuhi kelengkapan persyaratan namun syarat-syarat yang diberikan harus benar-benar sah secara hukum melalui asas dan prosedur yang ditentukan. Selain itu, belum ada penggolongan *cluster* anak yang mendaftar berdasarkan umur misal (umur 0-60 hari, 60-1 tahun, 1-2 tahun) secara aplikasi, penggolongannya masih secara manual. Dalam hal ini, ada beberapa aspek perencanaan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melakukan persiapan program antara lain sebagai berikut:

1. Pembentukan Aplikasi Program Akta Online

Dalam penentuan tahap-tahap yang diperlukan dalam pembentukan sistem aplikasi, sebelumnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi bekerjasama dengan Dinas Perhubungan dan Komunikasi untuk menganalisis seperti apakah sistem yang dibutuhkan dan apakah sistem tersebut benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam tahap ini, berdasarkan ungkapan Abe (2005, h.77) bahwa tahapan perencanaan diawali dari penyelidikan dimana Penyelidikan ini merupakan sebuah proses untuk mengetahui dan mengumpulkan masalah-masalah yang sedang dihadapi dan berkembang di masyarakat. Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi dalam masyarakat kemudian *tahap pertama* adalah mempelajari dan memahami rencana lembaga hingga penyusunan program akta *online* selanjutnya menyusun rencana strategi informasi yang sesuai dengan rencana lembaga, dan *tahap kedua* yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana sistem aplikasi sampai dengan melakukan pemeliharaan sistem yang sudah dibuat. Dalam menentukan perencanaan program yaitu pada tahap pembentukan sistem aplikasi, di sini pelaksana perencanaan program berpacu pada beberapa pendekatan, yang antara lain:

1. Landasan Program (*Foundation*)
Landasan program yang dibuat berdasarkan pada misi yang ditentukan dari pelayanan akta kelahiran saat ini, yang kemudian menjadi landasan atau dasar terbentuknya rencana-rencana dan strategi lembaga. Rencana strategi lembaga tersebut yang kemudian harus selaras dengan rencana strategi informasi.
2. Sistem layanan (*Delivery systems*)
Bagaimana layanan dengan aplikasi ini benar-benar *responsive* bagi masyarakat, sehingga di dalam penggunaannya tidak memberikan kesulitan bagi masyarakat karena memberikan petunjuk-petunjuk yang jelas serta rasional.
3. Manajemen (*Management systems*)
Manajemen sistem merupakan pengelolaan tentang deskripsi tugas, yang mana merupakan penentuan pelaksana pengelola program, pengkajian dari dukungan-dukungan terkait baik itu oleh pemerintah, peraturan dan perundang-undangan maupun beberapa nara sumber
4. Akuntabilitas (*Accountability*)
Akuntabilitas disini merupakan bentuk tanggung jawab pengelola program terhadap aplikasi yang sudah terancang, bentuk tanggung jawab tersebut dapat dilakukan dengan pengembangan terhadap sistem baik untuk efektivitas sistem maupun efisiensi sistem.

2. Tujuan dan Sasaran Pembentukan Program Akta Online

Dalam perumusan tujuan yang ingin dicapai pada program akta *online* ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlebih dahulu menganalisis dan melihat seperti apakah masalah atau kondisi yang ada. Masalah atau situasi yang berbeda akan menghasilkan perubahan yang berbeda dan tujuan yang berbeda pula. instansi pemerintah dalam membuat program akta *online* juga harus memperhatikan dan mempertimbangkan bagaimana cara pandang, kemampuan dan tanggapan masyarakat terhadap tersedianya layanan akta *online* tersebut. Berdasarkan ungkapan dari Kepala bidang pengolahan data bahwa tujuan umum dibentuknya program akta *online* ini sebenarnya adalah mengem-

bangkan sistem pelayanan akta kelahiran yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, sedangkan secara kusus tujuan program ini adalah peningkatan pelayanan prima pada bidang pencatatan sipil, untuk mengembangkan sistem pelayanan melalui teknologi informasi agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari instansi dan mempermudah pegawai dalam pembuatan akta kelahiran (Hasil wawancara tanggal 18 April 2013)

Pencapaian tujuan tersebut mengisyaratkan konsep *E-Government* dan senada dengan Evolusi *E-Government* yang disampaikan oleh Indrajid (2002, h.36-39) antara lain:

1. Bagaimana *E-Government* dapat merubah prinsip “*Service to citizens*” menjadi “*Service by Citizens*”. Yaitu dengan adanya program akta *online*, pemerintah diharapkan tidak hanya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, namun diharapkan masyarakat melalui sistem *E-Government* juga dapat melayani dirinya sendiri (madani). Pada Kerangka fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator.
2. Mencoba untuk mengubah fenomena “*Citizens in line*” menjadi “*Citizens on line*”, dalam hal ini jika dulu dalam mengurus permohonan akta kelahiran masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah adanya akta *online*, yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan
3. Adalah dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*paper-based*” (manual, berbasis dokumen atau kertas) dan menerapkan konsep *Government online*. Artinya mengurangi tidak hanya bentuk dokumen atau kertas namun juga sumber daya fisik.

3. Penyediaan Anggaran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyiapkan anggaran dalam

penyediaan aplikasi sistem serta untuk penambahan sarana dan prasarana, yaitu didapat dari APBD yang dicantumkan pada perencanaan Rencana Kerja Anggaran (RKA), rencana kerja ini dibuat pada tahun 2011 di mana pelaksanaan program akta kelahiran ini sudah direncanakan tahun 2012 berjalan. Hasil dari rencana kerja tersebut terdapat dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Anggaran atau dana yang ditetapkan sebesar Rp.24.554.700,-. Namun, meski sudah ditetapkan dan dana sudah dapat dipakai pada tahun 2012, Dana tersebut hanya sebatas untuk sarana dan prasarana komputer atau laptop, sedangkan untuk biaya lain-lainnya seperti penambahan ruangan dan anggaran untuk sosialisasi tidak termasuk pada anggaran tersebut. Sehingga perlunya dibentuk DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran) untuk menambah anggaran.

4. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Dalam perencanaan penyediaan sarana dan prasarana, beberapa cara yang dilakukan antara lain:

1. Dengan penambahan jaringan komputer atau laptop. Melihat bahwa terbatasnya jumlah perangkat komputer yang ada di Bidang Pencatatan sipil
2. Dengan pemberian fasilitas atau ruang kusus untuk pemberian sosialisasi kepada masyarakat bertempat tinggal jauh tentang bagaimana tata cara dan prosedur penggunaan akta *online* yaitu pengisian data pada *internet* sekaligus cara mengupdatenya
3. Dengan penyiapan sarana untuk pengadaan arsip sendiri bagi pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan *online*. Berdasarkan data di lapangan, ruangan yang digunakan untuk pengarsipan akta kelahiran di bidang pencatatan sipil masih sangat sempit, padahal arsip-arsip yang masuk tiap tahun akan bertambah banyak dan arsip-arsip tersebut harus ditata berdasarkan tahun pelaporannya.

Dari penyediaan sarana yang dijelaskan tersebut, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi hanya sebatas pada penambahan jaringan

komputer atau laptop. Hal ini karena terbatasnya anggaran yang tersedia.

5. Persiapan Sumber Daya Manusia atau Pegawai Pengelola Program

Berdasarkan penemuan dari data lapangan saat ini kondisi sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mengalami berbagai kendala. Di mana masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang kompeten dan handal di bidang teknologi Informasi. Dalam upaya pengembangannya pun masih sangat minim, masih belum ada banyak pelatihan yang diadakan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Dalam perencanaan program akta *online*, sebenarnya sudah dilakukan sosialisasi pelaksanaan aplikasi akta *online* dalam bentuk pelatihan kepada beberapa staf yaitu diberikan kepada 3 orang staf di bidang pencatatan sipil. Namun dalam pelaksanaannya, penyiapan sumber daya ini masih terhambat dengan belum adanya komitmen dari tiap aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan program ini.

6. Peningkatan Peran serta Masyarakat melalui Sosialisasi

Berdasarkan data dari lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan sosialisasi hanya sebatas melalui *website*, yang didalamnya disampaikan tujuan adanya program akta *online* dan bagaimana tata cara atau prosedur pendaftaran secara *online*. Instansi masih belum dapat melakukan sosialisasi lebih jauh karena terkendala Perbub yang belum turun untuk pelaksanaan akta *online* ini. Namun, instansi sudah melakukan perencanaan sosialisasi setelah turunnya Perbub yang antara lain dengan melakukan *workshop* akta *online*, melakukan beberapa seminar yang menjelaskan tentang program ini, seminar ini dapat dilakukan di beberapa kecamatan yang cukup jauh dari instansi dan melakukan kunjungan dan pelatihan di beberapa lembaga masyarakat. Beberapa upaya sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan peran masyarakat untuk menggunakan layanan akta *online*.

Hambatan dalam Perencanaan Akta Online

1. Dari Segi Aparatur Pemerintah

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam perencanaan pro-gram akta *online* adalah (1) Kurangnya SDM perencana dan pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas, (2) Kurangnya keterlibatan oleh pihak Pencatatan sipil, (3) Belum adanya peraturan bupati yang menjadi landasan hukum bagi akta *online*.

2. Dari Segi Masyarakat

Hambatan yang ditemukan dari segi masyarakat yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan hadirnya teknologi informasi terutama dalam operasional *internet* disebabkan oleh sebagian tingkat pendidikan penduduk yang rendah. Karena itulah, faktor utama yang sangat penting dan diperlukan dalam sebuah upaya perencanaan program adalah keterlibatan masyarakat dan kemudahan fasilitas yang disediakan untuk akses masyarakat.

Kesimpulan

Upaya pembentukan program akta *online* merupakan sebuah langkah yang dilakukan aparatur pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan akta kelahiran, jika melihat dari pelayanan yang tersedia upaya yang dilakukan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Karena itulah, sebuah perencanaan terhadap program akta *online* dilakukan oleh instansi untuk memperbaiki pelayanan dan untuk mewujudkan tujuan program. Dalam hal ini, peneliti melihat perencanaan yang dilakukan oleh instansi melalui beberapa aspek yang antara lain dari pembentukan aplikasi program, tujuan program, penyediaan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana, persiapan sumber daya aparatur dan peningkatan peran masyarakat melalui sosialisasi. Dari perencanaan yang dilakukan, instansi sudah melakukan beberapa upaya, baik untuk pembuatan aplikasi program, penyediaan anggaran dan persiapan sumber daya manusia serta sosialisasi kepada masyarakat. Namun berdasarkan kenyataan di lapangan, dalam perencanaan dibuat belum secara maksimal

dilakukan dan masih ditemukan beberapa hambatan. Jika dilihat dari segi pemerintah antara lain belum adanya komitmen terhadap keseluruhan pegawai dalam pelaksanaan program akta *online*, kurangnya kemampuan SDM yang ada dalam penggunaan teknologi informasi dan terbatasnya anggaran yang disediakan untuk program akta *online*. Selain itu, dari segi aplikasi juga masih ditemukan beberapa kelemahan yaitu meski dalam akta *online* data yang didapat dalam bentuk software, namun masih belum adanya penggolongan batas umur anak yang mendaftar. Sistem penggolongannya masih secara manual.

Dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti menemukan beberapa saran yang perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi, antara lain sebagai berikut:

Saran

1. Diperlukan sosialisasi secara berkesinambungan kepada pegawai tentang manfaat dan pentingnya program akta *online*.

2. Diperlukan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan atau pendidikan. Diklat yang dapat dilakukan antara lain diklat pengoperasian jaringan komputer dan pembuatan *database*, khususnya dalam pengoperasian aplikasi akta *online*.
3. Diperlukan perbaikan terhadap aplikasi yang sudah dibuat, tidak hanya terbatas sebagai media pendaftaran akta kelahiran dalam kelengkapan persyaratan akta kelahiran, namun melalui aplikasi *software* tersebut juga dapat langsung digolongkan secara *cluster* anak yang mendaftar berdasarkan umur misal (umur 0-60 hari, 60-1 tahun, 1-2 tahun).
4. Diperlukan analisis kembali untuk merumuskan tambahan anggaran dalam DPPA (Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran) untuk tahun 2014 sehingga dapat mendukung tersedianya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program akta *online* dan pemenuhan kebutuhan akan pelatihan untuk sebagian pegawai.

Daftar Pustaka

- Abe, Alexander. (2002) **Perencanaan Daerah Partisipatif**. Solo, Produk Edukasi.
- Indrajid, Richardaus Eko. (2002) **Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital**. Yogyakarta, Andi offset
- Moleong, Lexy J. (2007) **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Siagian, Sondang. (2000) **Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi**. Jakarta. Gunung Agung.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1994) **Perencanaan Pembangunan**. Jakarta, CV.Haji Masagung.
- Tjiptono, Fandy. (1997) **Prinsip-prinsip Total Quality Service**. Yogyakarta, Andi offset
- Dispenduk dan Capil Banyuwangi. (2012) **Pelayanan Akta Kelahiran Online**. (Internet) Available from: <http://dispendukcapil.banyuwangikab.go.id/>.html (Diakses tanggal 24 November 2012).
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. (Internet) Available from: <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/-rb?start=50> (Diakses tanggal 25 Juli 2013).